

Numero  
1101

ep

1

Bellinzona  
6 marzo 2024

Consiglio di Stato  
Piazza Governo 6  
Casella postale 2170  
6501 Bellinzona  
telefono +41 91 814 41 11  
fax +41 91 814 44 35  
e-mail can@ti.ch  
web www.ti.ch

Repubblica e Cantone  
Ticino

## Il Consiglio di Stato

Signor  
Tiziano Galeazzi  
e cofirmatarie  
Deputati al Gran Consiglio

### **Interrogazione no. 167.23 del 15 dicembre 2023 Uffici regionali di collocamento (URC) qualcosa non funziona**

Signore deputate e signor deputato,

ci riferiamo all'interrogazione in oggetto e rispondiamo come segue alle domande poste.

#### **1. Quanti consulenti URC (dai capiufficio ai capigruppo fino al funzionario) di tutti i settori, compreso il team aziende sono persone che provengono da un passato lavorativo nell'economia privata? (in percentuale sul totale).**

Alla fine del 2023, all'interno degli Uffici regionali di collocamento (URC) ticinesi, l'88% delle collaboratrici e dei collaboratori (capi ufficio, capi gruppo, consulenti del personale, funzionari amministrativi, consulenti del Servizio aziende URC e job mentor) ha un passato lavorativo nell'economia privata.

#### **2. Quanti sono coloro che hanno un trascorso (breve o lungo) nell'Amministrazione pubblica? (in percentuale sul totale)**

Sempre riferendoci alle collaboratrici e ai collaboratori degli URC considerati nella risposta precedente, il 31% è alle dipendenze dell'Amministrazione cantonale da 10 anni o meno, il 41% da 11 a 25 anni e il restante 28% da oltre 25 anni.

#### **3. Tutti coloro che lavorano negli URC hanno avuto una formazione specifica per lavorare al fronte con l'utenza? Se sì, che tipo di formazione, Se no, perché.**

Tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori degli URC hanno una formazione pertinente alla rispettiva funzione. Come previsto, i requisiti formativi sono specificati nel bando per il posto messo a concorso (pubblico o interno). In particolare, come previsto dall'Ordinanza sull'assicurazione contro la disoccupazione (OADI), per i/le consulenti del personale URC

è richiesta la disponibilità a conseguire, entro 5 anni, il titolo di Specialista in risorse umane con attestato professionale federale. Sono inoltre richieste padronanza delle tecniche di ascolto attivo, competenze nella gestione di comunicazioni complesse e di situazioni di conflitto, autonomia organizzativa, capacità di lavorare in gruppo e in situazioni di stress, autonomia di giudizio e capacità di contatto con utenti e aziende. Per affinare e consolidare queste competenze, in tutte le funzioni, sono incentivate e svolte regolarmente azioni di formazione continua, anche nell'ambito del lavoro a contatto con l'utenza.

**4. Perché si leggono anche pubblicamente lamentele da parte delle e degli utenti che vengono trattati in modo poco professionale e alcune volte in modo arrogante? Non sarebbe il caso di fare un'analisi interna sulla preparazione e sulla predisposizione di alcuni funzionari verso terze persone?**

Ogni anno gli URC ticinesi gestiscono all'incirca 20'000 persone in totale, cifra che va tenuta in considerazione rispetto a quanto evidenziato nella domanda. La Sezione del lavoro pone sempre la massima attenzione su eventuali lamentele da parte dell'utenza, che vengono trattate e gestite internamente, secondo quanto previsto dal quadro legale.

**5. Risulta che vi siano alcuni obiettivi primari per misurare (qualificare) colei e colui che lavorano negli URC e sono:**

- A) incrementare il numero di utenti nei corsi di sostegno al collocamento, più precisamente al corso Tecniche e Ricerche di impiego**
- B) incrementare il numero di utenti nei POT (programmi occupazionali)**
- C) incrementare le sanzioni agli utenti**

**Al Governo risultano questi obiettivi? Se sì, non sembrano obiettivi che vanno al di fuori del vero scopo di un URC che è l'inserimento nel mondo lavorativo di una persona?**

**Sulle sanzioni: non sembra al Governo che gli URC non abbiano il compito di polizia ma piuttosto di aiutare a ritrovare fiducia in sé stessi a motivare le persone (utenti) e aiutar loro a trovare un lavoro?**

Quelli evidenziati ai punti A, B e C di cui sopra non sono obiettivi primari per valutare il personale degli URC. In generale, ricordiamo che i provvedimenti del mercato del lavoro (PML) – tra cui rientrano anche quelli citati (A e B) – sono strumenti importanti a disposizione dei/delle consulenti del personale, proprio con lo scopo di favorire il reinserimento professionale delle persone iscritte agli URC che hanno maggiori difficoltà di collocamento per motivi inerenti il mercato del lavoro. In questo senso, vi è una costante analisi qualitativa, volta a migliorare l'utilizzo mirato e tempestivo di tutti i PML rispetto alla strategia di reinserimento individuale di ogni persona disoccupata.

Per quanto riguarda le sanzioni, ricordiamo che il quadro legale federale affida agli URC anche un compito di controllo, che non si contrappone e non ha preminenza sulle attività di consulenza e collocamento. La corretta applicazione delle disposizioni della Legge federale sull'assicurazione contro la disoccupazione (LADI) permette di garantire l'equità di trattamento e di prevenire i possibili abusi nell'ambito di un'assicurazione sociale.

**6. Come vengono gestite quel paio o forse più di situazioni dove marito e moglie sono impiegati negli stessi uffici URC dal profilo delle qualifiche/misurazioni oltre che la differenza di posizione gerarchica in rapporto poi all'equità di trattamento nei confronti delle altre e altri colleghi?**

L'Amministrazione cantonale è organizzata per garantire i principi cardine della parità di trattamento e dell'imparzialità, non solo nei confronti degli utenti dei diversi servizi, ma anche dei propri collaboratori e delle proprie collaboratrici.

**Team aziende:**

**7. Quanti operatori a livello cantonale vi sono in questo team e come sono suddivisi geograficamente?**

Il Servizio aziende URC (SAZ) è composto attualmente da 14 collaboratori/trici (un capogruppo, quattro funzionari/e amministrativi/e e nove consulenti aziende) che, con le loro attività, coprono tutto il territorio cantonale. I/le funzionari/e amministrativi/e sono operativi nella sede del SAZ a Bellinzona, mentre i/le consulenti dedicati alle aziende sono suddivisi su due aree di competenza – Sopraceneri (4 consulenti) e Sottoceneri (5 consulenti) – e hanno la propria base negli URC del territorio di riferimento.

**8. Quante ore settimanali trascorrono in lavoro di ufficio (sede) e quante fuori tra le aziende? (in termini di ore effettive su base settimanale e annuale)**

Nel 2023, i/le consulenti aziende URC hanno svolto un totale di circa 550 visite in azienda. È possibile stimare l'attività esterna totale dei nove consulenti del SAZ in circa 25-30 ore settimanali e 1'200 ore annuali. Occorre sottolineare come il lavoro in sede sia indispensabile per gestire attivamente tutto il portafoglio di contatti, le questioni operative relative all'esecuzione della LADI nonché le collaborazioni con i/le consulenti di personale URC. Ciò consente di raggiungere quello che è l'obiettivo anche del SAZ, ovvero favorire il reinserimento professionale delle persone in cerca di impiego iscritte in disoccupazione, con particolare attenzione a coloro che hanno maggiori difficoltà di collocamento e quindi a rischio di disoccupazione di lunga durata.

**9. Come sono organizzati? Suddivisi in settori economici specifici o tutti fanno tutto?**

L'attività dei/delle consulenti aziende URC copre tutti i settori economici nelle due aree territoriali di riferimento. Sulla base di particolari competenze o esperienze maturate, ogni consulente è maggiormente focalizzato su alcuni settori economici, intervenendo e sostenendo in caso di necessità i colleghi, secondo il principio del lavoro di squadra in un'ottica collaborativa.

## 10. Quali obiettivi concreti hanno (elenco obiettivi) e con quali parametri vengono valutati/misurati questi funzionari?

I/le consulenti aziende URC sono valutati su obiettivi fissati annualmente e individualmente in funzione delle aree di lavoro del SAZ. La valutazione avviene secondo i parametri definiti per tutto il personale dell'Amministrazione cantonale nella "Direttiva sulla valutazione periodica degli impiegati".

## 11. Elencare i successi ottenuti in termini di assunzioni dirette fatte da questo team nelle aziende ticinesi. (numero persone proposte e numero persone assunte in % in un anno. Elencare gli ultimi 5 anni (chiaramente tenendo presente che nei due anni di pandemia, le attività e i contatti personali son stati sicuramente ridotti o annullati)

È difficile stimare un "tasso di successo" univoco, dato che le azioni messe in campo possono essere influenzate da vari fattori, non dipendenti soltanto dall'operato del SAZ<sup>1</sup>. Possiamo comunque fare riferimento ai dati relativi al numero di posti vacanti *non* sottoposti all'obbligo di annuncio – segnalati quindi spontaneamente al SAZ grazie alla riconosciuta buona collaborazione tra il servizio e le aziende – e alle rispettive chiusure con un collocamento URC (vedi tabella qui sotto). Negli ultimi 5 anni, il dato medio totale è del 25%. Inoltre, per ogni annuncio di posto vacante segnalato dalle aziende, il SAZ ha trasmesso, in media, 4 proposte di collocamento, mostrando quindi un approccio piuttosto mirato. In questo contesto va ricordato che la "Job-Room", portale online a disposizione su lavoro.swiss, consente l'incontro tra domanda (aziende) e offerta di lavoro (persone in cerca di impiego). L'obiettivo prioritario del SAZ è invece di favorire e sostenere, attraverso i contatti aziendali, il reinserimento professionale delle persone che hanno maggiori difficoltà di collocamento.

### Posti vacanti (PV) annunciati dalle aziende al SAZ, non soggetti all'obbligo di annuncio, e chiusure, par anno, dal 2019 al 2023\*

Anno	n. annunci PV entrati	n. proposte di collocamento trasmesse	n. annunci PV chiusi con collocamento URC	% sul totale degli annunci chiusi
2019	2'044	6'950	789	38.6%
2020	2'593	9'969	732	28.2%
2021	2'572	13'663	636	24.7%
2022	2'546	11'461	479	18.8%
2023*	3'061	11'370	566	19.8%
<b>totale</b>	<b>2'816</b>	<b>53'413</b>	<b>3'202</b>	<b>25.4%</b>

\* Anno 2023: valori provvisori al 15.01.2024.

<sup>1</sup> I datori di lavoro decidono autonomamente e senza imposizioni quali candidati ritengono idonei e per quali motivi. Non sono inoltre tenuti a motivare tali decisioni. Il SAZ promuove comunque un'azione di feedback costante, al fine di meglio capire le esigenze specifiche dei datori di lavoro e migliorare così le proprie prestazioni finalizzate al collocamento delle persone iscritte in disoccupazione.

Al di là di queste cifre, occorre considerare anche delle evidenze più qualitative. Tra queste ultime, ricordiamo alcune azioni mirate e di successo promosse nel corso degli scorsi anni, che evidenziano la proficua collaborazione tra SAZ, aziende e servizi dell'Amministrazione cantonale. Ad esempio, vi sono gli oltre 170 autisti di autobus assunti tra gli iscritti agli URC su 250 posizioni disponibili nell'ambito del potenziamento del trasporto pubblico nel 2019, oppure gli operatori assunti nell'ambito del "contact tracing" o delle attività dei centri vaccinali per rispondere all'emergenza sanitaria della pandemia di COVID-19, così come le collaborazioni con TILO e SBB Cargo per la formazione e la riqualifica di persone disoccupate come macchinisti. È attualmente in corso un'azione proattiva con i consorzi impegnati nel cantiere per il raddoppio della galleria autostradale del San Gottardo, in stretta collaborazione anche con le associazioni di categoria, per favorire la possibile occupazione di persone iscritte agli URC in questo contesto.

### **POT programmi occupazionali:**

#### **12. In questi programmi passano tutti gli utenti oppure solo alcuni selezionati?**

I/le consulenti del personale URC valutano la partecipazione ai programmi di occupazione temporanea (POT) caso per caso, in base alla strategia di attivazione e reinserimento definita per ogni persona disoccupata.

#### **13. A cosa servono questi programmi occupazionali? L'invio degli utenti è parte degli obiettivi dei consulenti URC? Se sì, i consulenti vengono misurati/valutati anche con questi dati?**

Innanzitutto, come già ribadito nella risposta alla domanda 5, l'inserimento in un POT non è parte degli obiettivi primari di valutazione dei/delle consulenti del personale URC.

Come abbiamo già avuto modo di illustrare nella risposta a un'interrogazione del 2017<sup>2</sup>, i POT fanno parte dei provvedimenti del mercato del lavoro (PML) previsti dalla LADI. Gli obiettivi generali di queste misure sono il miglioramento dell'idoneità al collocamento degli assicurati per permettere un loro rapido e durevole reinserimento, la promozione di qualifiche professionali in relazione ai bisogni del mercato del lavoro, la diminuzione del rischio di disoccupazione di lunga durata e l'acquisizione di esperienze professionali.

Nello specifico, le attività proposte nei POT sono finalizzate alla riattivazione delle persone, prevalentemente iscritte in disoccupazione da più tempo, che necessitano di riacquisire o mantenere i ritmi lavorativi. L'obiettivo è quello di favorirne il reinserimento in qualsiasi ambito lavorativo e di ridurre il rischio di disoccupazione di lunga durata, mediante l'acquisizione di esperienze lavorative più vicine possibili al mercato del lavoro primario, il sostegno nella ricerca d'impiego e, per gli allogliotti, il miglioramento della padronanza della lingua italiana. Alcuni POT premettono inoltre di verificare le competenze professionali in settori specifici (vedi, p. es., edilizia, industria o ristorazione), grazie alla stretta e proficua collaborazione con le rispettive associazioni di categoria.

<sup>2</sup> Risposta del 20.12.2017 all'interrogazione 6 aprile 2017 n. 81.17, di Tiziano Galeazzi e cofirmatari, "Programmi occupazionali. Tutti soddisfatti? Alla Caritas Ticino e al SOS (Soccorso Operaio Svizzero) pure?"

I POT accolgono in un anno all'incirca tremila persone. I dati sull'efficacia di collocamento indicano un tasso di successo variabile tra il 45% e il 60%, che smentisce la percezione negativa di queste misure.

**14. Risulta vero che molti di questi programmi sono orientati più ad agevolare queste associazioni (manodopera) piuttosto che al diretto interessato nel riqualificarsi? (utente)**

***Alla domanda 14 nello specifico: Riparare giocattoli o biciclette realmente a cosa servirebbe? A diventare uno specialista del campo e quindi magari essere assunto in quella realtà associativa dove si è svolto la misura occupazionale, oppure spingerlo a diventare un imprenditore di settore (giocattoli o biciclette), oppure serve a occupare il tempo dell'utente senza però un obiettivo lavorativo in vista?***

Nella già citata interrogazione del 2017 era stata posta un'analogha domanda. I POT svolgono delle attività che, per legge, non possono essere in diretta concorrenza con l'economia privata. Come ricordato nella risposta precedente, offrono la possibilità alle persone segnalate dagli URC di mantenersi attivi in un contesto lavorativo nonché di acquisire, rafforzare o esercitare delle competenze trasversali indispensabili per aumentare le possibilità di collocamento. I POT, per loro natura, non hanno compiti o obiettivi di riqualifica delle persone in cerca d'impegno. Sono altre misure ad avere questa finalità.

**15. Utenti che hanno avuto un sostegno al collocamento presso la Labor o l'Ecap ma alla fine non hanno trovato un lavoro. Non sarebbe meglio concentrare le risorse per corsi individuali più mirati e personalizzati? Quali eventuali alternative vi sarebbero?**

Labor Transfer SA e Fondazione ECAP erogano delle prestazioni individualizzate e modulari per un ampio pubblico, con caratteristiche eterogenee. Questa offerta, diversamente da altre, non ha per sua natura obiettivi diretti di collocamento, ma fornisce strumenti, metodi e competenze per rendere maggiormente autonome le persone nella ricerca di una nuova occupazione. Si tratta di misure che vengono assegnate nella primissima fase della disoccupazione. I due enti in questione si sono aggiudicati un bando di concorso per l'erogazione di una prestazione modulare e individualizzata al fabbisogno della singola persona.

In generale, l'uso di misure mirate e personalizzate fa parte di ciò che già viene messo in campo per pubblici specifici (tra cui rientrano, ad esempio, le persone altamente qualificate, i quadri aziendali, le persone assenti da lungo tempo dal mercato del lavoro, le persone con problemi di salute, i giovani non qualificati, ecc.) all'interno del catalogo di misure finanziate alla LADI. La difficoltà di reinserimento per ragioni inerenti il mercato del lavoro è la condizione legale necessaria per la concessione di queste misure, che rappresentano un ambito di costante osservazione e sviluppo.

## **Guadagno intermedio e/o disoccupati di lunga durata:**

### **16. Brevemente spiegare come funziona e pure con gli over55.**

Come illustrato sul portale lavoro.swiss<sup>3</sup>, è considerato guadagno intermedio il reddito proveniente da un'attività lucrativa dipendente o indipendente durante il periodo di disoccupazione e che risulta inferiore all'indennità di disoccupazione. In questo caso, l'Assicurazione contro la disoccupazione versa un'indennità compensativa per almeno dodici mesi. Il guadagno intermedio deve corrispondere al salario d'uso per la professione e il luogo.

I disoccupati di lunga durata sono persone disoccupate da oltre un anno.

Per quanto concerne i disoccupati over 55, la Legge cantonale sul rilancio dell'occupazione e sul sostegno ai disoccupati (L-rilocc, art. 5a) prevede una specifica misura di sostegno. Si tratta di un sussidio per le aziende che assumono disoccupati con età maggiore o uguale a 55 anni, attraverso il finanziamento del contributo LPP a carico del datore di lavoro. Ne possono beneficiare aziende private o pubbliche, che assumono manodopera disoccupata con età maggiore o uguale a 55 anni e domiciliata o residente da almeno un anno nel Cantone Ticino. La durata massima del sussidio è fissata in considerazione dell'età della persona assunta: 24 mesi, per persone con età compresa tra 55 e 60 anni, o 48 mesi, per persone con età compresa tra 61 e 65 anni. Il sussidio corrisponde al contributo LPP a carico del datore di lavoro, per un massimo di 500 franchi al mese.

## **Incentivo over50:**

### **17. Come procede e se ancora è attuale oppure spiegare come mai non se ne sente più parlare nelle aziende**

L'assegno d'inserimento professionale previsto dalla L-rilocc (art. 5) è uno strumento importante e sempre in uso, che rafforza e integra dispositivi previsti dalla legislazione federale per il reinserimento professionale di persone disoccupate difficilmente collocabili. Questo incentivo – la cui durata è stata estesa, per gli over 50, da 12 a 18 mesi dal Gran Consiglio nel 2021 – implica che la persona abbia esaurito o non abbia diritto alle prestazioni della LADI, che sia senza lavoro da almeno 12 mesi o che sia al beneficio di prestazioni assistenziali. Non è uno strumento di promozione generale del collocamento, ma è un incentivo che deve essere adattato al caso specifico e utilizzato laddove le condizioni legali lo consentono.

Più in generale, ricordiamo che per i disoccupati over 50 – al pari di altri gruppi che possono presentare maggiori difficoltà di reinserimento e, quindi, un rischio accresciuto di disoccupazione di lunga durata – sono costantemente oggetto di particolari attenzioni da parte del Servizio pubblico di collocamento. Sono infatti disponibili una serie di misure volte a favorire il loro rapido e duraturo reinserimento nel mercato del lavoro.

<sup>3</sup> Vedi pagina: <https://www.arbeit.swiss/secoalv/it/home/menue/stellensuchende/arbeitslos-was-tun-finanzielles.html>

RG n. 1101 del 6 marzo 2024

*Il tempo impiegato per l'elaborazione della presente risposta ammonta complessivamente a 20 ore.*

Vogliate gradire, signore deputate e signor deputato, i sensi della nostra stima.

PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente  
  
Raffaele De Rosa

Il Cancelliere  
  
Arnaldo Coduri

Copia a:

- Divisione dell'economia (dfe-de@ti.ch)
- Sezione del lavoro (dfe-sdl@ti.ch)